

**PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA DALAM RANGKA PELAYANAN
PUBLIK YANG BAIK**

**Studi terhadap Rekomendasi-Rekomendasi
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah
Istimewa Yogyakarta Tahun 2015**

TESIS

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum



Guruh Agung Setiawan

NPM : 322013024

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
SALATIGA**

2017





PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Guruh Agung Setiawan
NIM : 322013024 Email :
Fakultas : Hukum Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul tugas akhir : PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM RANGKA
PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK
Studi terhadap Rekomendasi-Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015
Pembimbing : 1. Dr. Titon Slamet Kurnia, S.H., M.H.
2. Tyas Tri Arsoyo, S.H., M.H.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Kristen Satya Wacana maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Kristen Satya Wacana.



Salatiga, 26 April 2017

Guruh Agung Setiawan



PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA
Jl. Diponegoro 52 – 60 Salatiga 50711
Jawa Tengah, Indonesia
Telp. 0298 – 321212, Fax. 0298 321433
Email: library@adm.uksw.edu ; http://library.uksw.edu

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Guruh Agung Setiawan
NIM : 322013024 Email :
Fakultas : Hukum Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul tugas akhir : PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM RANGKA
PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK
Studi terhadap Rekomendasi-Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan
Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015

Dengan ini saya menyerahkan hak *non-eksklusif** kepada Perpustakaan Universitas – Universitas Kristen Satya Wacana untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak yang sesuai):

- ☒ a. Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA
- ☐ b. Saya tidak mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repositori Perpustakaan Universitas, dan/atau portal GARUDA**

* Hak yang tidak terbatas hanya bagi satu pihak saja. Pengajar, peneliti, dan mahasiswa yang menyerahkan hak *non-eksklusif* kepada Repositori Perpustakaan Universitas saat mengumpulkan hasil karya mereka masih memiliki hak copyright atas karya tersebut.

** Hanya akan menampilkan halaman judul dan abstrak. Pilihan ini harus dilampiri dengan penjelasan/ alasan tertulis dari pembimbing TA dan diketahui oleh pimpinan fakultas (dekan/kaprodi).


Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Salatiga, 26 April 2017


Guruh Agung Setiawan

Mengetahui,


Dr. Titon Slamet Kurnia, S.H., M.H.


Tyas Tri Arsoyo, S.H., M.H.

Lembar Persetujuan

**PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA DALAM RANGKA PELAYANAN
PUBLIK YANG BAIK**

**Studi terhadap Rekomendasi-Rekomendasi
Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah
Istimewa Yogyakarta Tahun 2015**

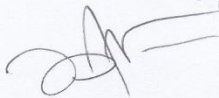
TESIS

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum

**Guruh Agung Setiawan
NPM : 322013024**

Telah disetujui untuk diuji pada tanggal ... bulan ... tahun ...

Pembimbing I



**Dr. Titon Slamet Kurnia, S.H.,
M.H.**

Pembimbing II



Tyas Tri Arsoyo, S.H., M.H.



Lembar Pengesahan

**PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM
RANGKA PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK**

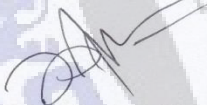
**Studi terhadap Rekomendasi-Rekomendasi Ombudsman Republik
Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015**

**Guruh Agung Setiawan
NPM : 322013024**

Program Studi Magister Ilmu Hukum

Menyetujui

Pembimbing I



**Dr. Titon Slamet Kurnia, S.H.,
M.H.**

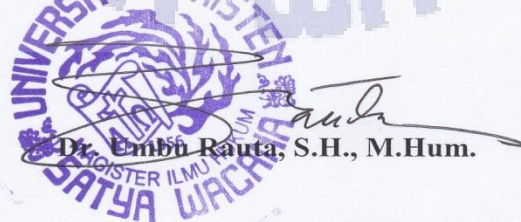
Pembimbing II



Tyas Tri Arsoyo, S.H., M.H.

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum



Dr. Embi Rauta, S.H., M.Hum.



Lembar Pernyataan Orisinalitas Tesis

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Guruh Agung Setiawan

NPM : 322013024

Judul Tesis : PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA DALAM RANGKA PELAYANAN
PUBLIK YANG BAIK
Studi terhadap Rekomendasi-Rekomendasi Ombudsman
Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa
Yogyakarta Tahun 2015

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa dalam menulis Tesis yang berjudul: “PENGAWASAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK Studi terhadap Rekomendasi-Rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015”, tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih sebagian atau seluruh karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya.

Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, saya bersedia dicabut hak saya sebagai lulusan Program Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum UKSW atau dicabut gelar yang telah diberikan serta akibat hukum lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat tanpa paksaan dari pihak manapun.

Salatiga, 23 Maret 2017.

Guruh Agung Setiawan



Ucapan Terima Kasih

Dalam penyelesaian tesis ini penulis banyak mendapat bantuan dan perhatian yang tidak terhingga dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada Allah S.W.T yang telah memberi kekuatan dan kesabaran dalam menjalani tesis ini. Dalam kesempatan ini juga dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Teguh Prasetyo, S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Dr. Umbu Rauta, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi (Kaproghi) Magister Ilmu Hukum.
2. Dr. Titon Slamet Kurnia, S.H., M.H. dan Tyas Tri Arsoyo, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing Penulis, yang telah dengan sabar membimbing Penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Para dosen Romamti Ezer Simri Fobia, S.H., MIDS., Kustadi, S.H., M.Hum., Dr. Krishna Djaja Darumurti, S.H., M.H., serta seluruh Bpk/Ibu Dosen lainnya atas seluruh ilmu pengetahuan dibidang hukum yang diberikan selama Penulis menempuh studi di Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga dan Bapak/Ibu Staff administrasi Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

4. Keluarga tercinta, istri tercinta (Alm.) Sri Purwanti, anak-anak Igbal Yufrizal, Oezil Alaric Setiawan, Teguh Satria Purnama, dan keluarga mertua di Solo yang menjadi penyemangat bagi Penulis.
5. Teman-teman yang telah banyak membantu dalam memberi dorongan dan masukan yang berarti bagi Penulis.



Kata Pengantar

Dalam penelitian ini yang ingin dilihat Penulis ialah kontribusi Ombudsman dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik oleh pemerintah. Kontribusi tersebut akan difokuskan pada pandangan-pandangan/ pendapat-pendapat Ombudsman tentang pelayanan publik yang baik yang dituangkan dalam rekomendasi-rekomendasinya. Pandangan/ pendapat Ombudsman tersebut adalah pandangan/pendapat hukum *in concreto*, yaitu pandangan/pendapat hukum yang bersifat mengkonkretisasi makna pelayanan publik yang baik yang bersumber dari undang-undang. Dengan demikian, untuk memberikan gambaran umum, Penulis memberikan ulasan sederhana mengenai gambaran penulisan sebagai berikut.

Bab I tentang Pendahuluan, berisi mengenai latar belakang penulisan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berpikir, metode penelitian, dan bahan hukum yang digunakan untuk menstudi isu yang dihadapi.

Bab II berkaitan dengan asas pelayanan publik yang baik. Di dalamnya akan dibahas mengenai asas negara hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang baik dalam hukum.

Bab III berisi pandangan Ombudsman DIY tentang Pelayanan Publik yang baik, baik itu sehubungan dengan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik oleh pemerintah, pandangan Ombudsman DIY atas pelayanan publik yang baik, maupun konsep pelayanan publik yang baik menurut Ombudsman DIY.

Bab IV tentang Penutup, berisi mengenai kesimpulan serta rekomendasi berdasarkan dengan hasil penelitian dan analisis Penulis terkait isi dan substansi.

Salatiga, 23 Maret 2017

Guruh Agung Setiawan



Daftar Isi

Lembar Judul	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	vii
Lembar Pernyataan Orisinalitas Tesis	ix
Ucapan Terima Kasih	xi
Kata Pengantar	xiii
Daftar Isi	xv
Daftar Peraturan Perundang-Undangan	xvii
Daftar Rekomendasi Ombudsman	xvii
Abstraksi	19
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Kerangka Berpikir.....	Error! Bookmark not defined.
F. Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Bahan Hukum	Error! Bookmark not defined.
BAB II ASAS PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK	Error! Bookmark not defined.
A. Asas Negara Hukum Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.
1. Pembatasan Penyelenggaraan Pemerintahan Oleh Hukum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan	Error! Bookmark not defined.

3. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Diatur Oleh Hukum..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Pelayanan Publik Yang Baik Dalam Hukum.... **Error! Bookmark not defined.**

1. Pengertian Pelayanan Publik Yang Baik..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Pengaturan Pelayanan Pulik Yang Baik..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Hukum Pelayanan Publik Yang Baik..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB III PANDANGAN OMBUDSMAN DIY TENTANG PELAYANAN PUBLIK YANG BAIK.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Fungsi Ombudsman dalam Pengawasan Pelayanan Publik oleh Pemerintah.....**Error! Bookmark not defined.**

B. Pandangan Ombudsman DIY atas Pelayanan Publik yang Baik **Error! Bookmark not defined.**

1. Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan **Error! Bookmark not defined.**

2. Pelayanan Publik di Bidang Pemerintahan ... **Error! Bookmark not defined.**

C. Konsep Pelayanan Publik yang Baik menurut Ombudsman DIY **Error! Bookmark not defined.**

1. Penyelenggara negara harus menetapkan kebijakan tertulis ... **Error! Bookmark not defined.**

2. Penyelenggara negara harus melakukan tindak lanjut dan penyelesaian atas suatu masalah.....**Error! Bookmark not defined.**

3. Penyederhanaan persyaratan teknis administratif **Error! Bookmark not defined.**

4. Penyelenggara negara harus memperhatikan sisi kepatutan dan kepantasan**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP**Error! Bookmark not defined.**

a. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
b. Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.





DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Dasar 1945

Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

DAFTAR REKOMENDASI OMBUDSMAN

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0086/SRT/0141.2014/yg-37/IV/2015.
Perihal Penyelesaian Laporan.

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0028/SRT/0112.2014/yg-37/I/2015.
Perihal Saran Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat.

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0095/SRT/0155.2014/yg-10/IV/2015.
Perihal Saran Peningkatan Kualitas Pelayanan.

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0280/SRT/0198.2015/yg—
10/XII/2015 Perihal Saran Penyelesaian Berkenaan Penugasan Tenaga Guru Tidak Tetap Pendidikan Agama Islam

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0082/SRT/0241.2014/yg-02/IV/2015
berkenaan pengisian formulir instrumen evaluasi sertifikasi guru

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0130/SRT/0241.2014/yg-02/5/2015
penyelesaian laporan berkenaan keberatan atas instruksi untuk mengisi formulir instrumen evaluasi sertifikasi guru

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0175/SRT/0120.2015/yg-02/VII/2015
Saran Penyelesaian Berkenaan Temuan Tim Pemantauan PPDB
Ombudsman RI

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0272/SRT/0140 2014/yg-03/XI/2015
Saran Perbaikan Pelayanan dan Pencegahan Maladministrasi mengenai
pengenaan biaya pendidikan di salah satu sekolah di Sleman yang
diduga tidak sesuai prosedur

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0178/SRT/0121.2015/yg-
02/VIII/2015. Perihal Saran Tindak Lanjut Dan Penyelesaian Masalah
Pungutan Sekolah.

Ombudsman Perwakilan DIY. Nomor: 0017/SRT/0211.2014/yg-02/I/2015
berkenaan pelayanan Komisi Informasi Provinsi D.I Yogyakarta (KIP
DIY) atas permohonan penyelesaian sengketa informasi publik terkait
permintaan dokumen LHP BPK, LHA Inspektorat, DP3 dan Standar
Biaya Barjas di Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta

Abstraksi

Tesis ini bermaksud untuk mengulas kontribusi Ombudsman dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik oleh pemerintah. Kontribusi tersebut akan difokuskan pada pandangan-pandangan/ pendapat-pendapat Ombudsman tentang pelayanan publik yang baik yang dituangkan dalam rekomendasi-rekomendasinya. Pandangan/ pendapat Ombudsman tersebut adalah pandangan/pendapat hukum *in concreto*, yaitu pandangan/pendapat hukum yang bersifat mengkonkretisasi makna pelayanan publik yang baik yang bersumber dari undang-undang. Pembahasan sebagaimana dimaksud akan diulas dalam beberapa bagian. Pertama adalah berkaitan dengan asas pelayanan publik yang baik. Di dalamnya akan dibahas mengenai asas negara hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang baik dalam hukum. Selanjutnya, ialah terkait dengan pandangan Ombudsman DIY tentang Pelayanan Publik yang baik, baik itu sehubungan dengan fungsi Ombudsman dalam pengawasan pelayanan publik oleh pemerintah, pandangan Ombudsman DIY atas pelayanan publik yang baik, dan kemudian pada akhirnya mengenai konsep pelayanan publik yang baik menurut Ombudsman DIY.

Kata kunci : *Ombudsman, rekomendasi, pelayanan publik.*